

热线周报

第 39 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 9 月 30 日

【每周纵览】

9 月 23 日至 9 月 29 日（第 39 周），县 12345 热线办共转办市级来电 1308 件，日均受理 186 件，较上周减少 3.96%。按来电性质分：求助类 854 件，占 65.29%；投诉举报 453 件，占 34.63%；咨询类 1 件。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：城市管理、居民生活、城管执法、道路修建、农村工作的问题。

（一）城市管理问题 241 件，占总受理量的 18.42%。其中：涉及市容环境问题 238 件。如市民通过省级热线来电投诉：莒南县坊前镇黄山前，村东侧有大量石材堆积，影响居民交通运行，市民要求清理的问题。

（二）居民生活问题 144 件，占总受理量的 11.01%。其中：涉及用水问题 59 件。如市民来电求助：莒南县洪石路中段裕祥嘉园小区，水费缴纳给物业，每天 07:00-08:00 该小区 5 楼和 6 楼业主家中水压较小，水量较少，影响正常生活，要求相关部门

尽快协调加大水压、正常供水的问题。**涉及路灯问题 37 件。**如市民来电投诉：莒南县岭泉镇前柴沟村，该村西南侧道路上的路灯损坏，要求落实维修的问题。

（三）城管执法问题 123 件，占总受理量的 9.40%。其中：**涉及环境保护管理问题 51 件。**如市民来电投诉：莒南县新建路中段新华府小区，该小区沿街宜立店铺每天全天使用高音喇叭叫卖，噪音扰民，要求相关部门落实制止的问题。**涉及市政工程项目 41 件。**如市民来电投诉：莒南县西一路全段和十泉路全段，正在维修，将道路全部挖掘，未预留临时通行道路，影响通行，且扬尘污染严重，要求相关部门给予预留临时通行道路并降低扬尘的问题。

（四）道路修建问题 108 件，占总受理量的 8.25%。其中：**涉及道路养护问题 61 件。**如市民通过省级热线来电求助：莒南县民主路与镇中路交汇北侧道路，坑洼不平，导致出行不便，要求维修道路的问题。**涉及施工工期问题 23 件。**如市民通过省级热线来电投诉：莒南县涝坡镇驻地通向涝坡镇王家鸡坡村的道路，于 2019 年 6 月份开始，该道路开始维修，至今未维修完成，给居民带来不便，要求相关部门落实协调加快施工速度尽快竣工的问题。

（五）农村工作问题 73 件，占总受理量的 5.58%。其中：**涉及干部作风问题 37 件。**如市民通过省级热线来电求助：2017 年 7 月，其跟随莒南县涝坡镇亓山村村委建设公墓，已竣工，拖

欠市民 12 万元工资未支付，要求相关部门落实尽快支付工资的问题。

附：1、镇街（园区）热线办理情况
2、县直部门热线办理情况

莒南县 12345 政务服务热线受理中心
2019 年 9 月 30 日

附件 1:

镇街（园区）热线办理情况

（按承办量排序）

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	回访服务过程 满意率	回访办理结果 满意率
1	十字路街道	195	81	0	-	-
2	相沟镇	176	128	0	-	-
3	岭泉镇	138	96	0	-	-
4	板泉镇	124	79	0	-	-
5	文疃镇	100	75	0	-	-
6	涝坡镇	95	56	0	100%	100%
7	石莲子镇	92	33	0	0%	75%
8	大店镇	81	9	0	-	-
9	洙边镇	76	35	0	50%	50%
10	坊前镇	73	37	0	0%	0%
11	经济开发区	72	33	0	100%	100%
12	道口镇	57	23	0	-	-
13	筵宾镇	45	18	0	-	-
14	临港产业园	30	20	0	-	-

备注：数据截止 9 月 30 上午 8:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周未对该镇街（园区）进行回访。

附件 2:

县直部门热线办理情况

(按承办量排序)

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
1	住房保障中心	179	58	0	100%	0%
2	综合行政执法局	119	72	0	100%	66.67%
3	市场监管局	89	42	0	-	-
4	教育和体育局	79	54	0	-	-
5	交警大队	77	45	0	-	-
6	运营中心	68	15	0	-	-
7	交通运输局	57	40	0	100%	100%
8	人社局	53	21	0	100%	0%
9	住建局	34	24	0	100%	66.67%
10	水利局	27	17	0	-	-
11	卫生健康局	26	7	0	100%	100%
12	自来水公司	24	10	0	-	-
13	公路局	22	15	0	-	-
14	农业农村局	17	4	0	-	-
15	供电公司	14	7	0	-	-

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
16	公安局	14	10	0	-	-
17	人民医院	14	5	0	100%	0%
18	广电网络公司	13	3	0	-	-
19	环保局	10	7	0	-	-
20	自然资源和规划局	8	2	0	-	-
21	医疗保障局	7	1	0	-	-
22	供销社	6	3	0	-	-
23	退役军人事务局	5	4	0	-	-
24	畜牧发展促进中心	4	2	0	-	-
25	陡山水库管理处	4	4	0	-	-
26	公安消防大队	4	2	0	-	-
27	农商行	4	0	0	-	-
28	民政局	3	1	0	-	-
29	烟草公司	3	0	0	-	-
30	移动公司	3	1	0	-	-
31	临沂农校	3	2	0	100%	100%
32	中医院	3	2	0	-	-

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
33	邮政公司	2	1	0	-	-
34	行政审批服务局	2	1	0	-	-
35	联通公司	2	2	0	-	-
36	税务局	2	1	0	-	-
37	村镇银行	2	1	0	-	-
38	工信局	2	1	0	-	-
39	发改局	1	0	0	-	-
40	残疾人联合会	1	0	0	-	-
41	城乡规划编制研究中心	1	0	0	-	-
42	司法局	1	1	0	-	-
43	电信公司	1	0	0	-	-
44	粮食和物资储备中心	0	0	0	-	-

备注：数据截止 9 月 30 日上午 8:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。